

Abonné



toujours à vos côtés

LE GUIDE DU SERVICE



**Chère abonnée,
Cher abonné,**

Vous avez choisi Présence Verte et nous vous en remercions. Avec la téléassistance, vous allez découvrir une nouvelle façon de vivre. Une vie chez vous, plus autonome, plus sûre. Une vie plus riche, avec des gens sur qui vous pouvez compter, et avec qui vous pouvez échanger.

En vous remettant ce Guide du Service, nous espérons vous apporter toute l'information utile et nécessaire pour que vous puissiez profiter pleinement de votre abonnement.

Bienvenue dans votre nouvelle vie.

LE 1^{er} RÉSEAU DE TÉLÉASSISTANCE EN FRANCE

Présence Verte a été créée par la Mutualité Sociale Agricole, en partenariat avec Groupama et les Aînés Ruraux, il y a déjà plus de 20 ans. Cette expérience et son engagement humain toujours intact sont la raison de son succès et de son rang de 1^{er} réseau de téléassistance en France. Des conseillers locaux proches de vous et vraiment à votre écoute, des moyens techniques de pointe et d'une fiabilité reconnue, avec Présence Verte tout est là pour que vous puissiez vivre chez vous, en toute sécurité.

Un geste **simple** pour des secours

1 L'appel

Vous avez besoin d'aide? Une simple pression sur le bouton de votre déclencheur et vous lancez un appel vers la centrale d'écoute.

Vous pouvez également lancer votre appel à partir du bouton rouge de votre transmetteur.



CHEZ VOUS

2 Le dialogue

À la centrale d'écoute, votre interlocuteur vous identifie immédiatement. Il dialogue avec vous grâce au système d'interphonie. Selon votre situation, il vous rassure ou déclenche une intervention chez vous.

Si vous êtes trop éloigné du transmetteur pour parler avec l'opérateur, pas de panique : il demande alors automatiquement à votre réseau de solidarité de venir.



LA CENTRALE D'ÉCOUTE
PRÉSENCE VERTE

immédiats

3 L'intervention

Deux types d'intervention sont possibles, selon l'aide dont vous avez besoin :

- soit votre interlocuteur de la centrale d'écoute demande à un membre de votre réseau de solidarité de venir tout de suite chez vous ;
- si besoin il alerte les services d'urgence (pompiers, Samu, gendarmerie).

Dans les deux cas, votre interlocuteur s'assurera que vous avez bien reçu l'aide attendue et que vous êtes en sécurité.



VOTRE RÉSEAU DE SOLIDARITÉ

LES SERVICES D'URGENCE



Votre déclencheur

C'est le petit boîtier que vous portez sur vous en permanence (pendentif ou bracelet). Grâce à son système radio, vous pouvez lancer votre appel à distance vers la centrale d'écoute. Lors de l'installation, votre conseiller local vous indique les endroits de votre domicile d'où vous pouvez déclencher un appel.



Votre transmetteur

C'est l'appareil branché sur votre ligne téléphonique. Il vous permet d'envoyer un appel vers la centrale d'écoute en appuyant sur le bouton rouge et de dialoguer avec l'interlocuteur. C'est également le transmetteur qui reçoit le signal émis par votre déclencheur.

VIVRE MIEUX AVEC PRÉSENCE VERTE



EN SÉCURITÉ

La règle d'or : gardez toujours votre déclencheur sur vous, de jour comme de nuit ; c'est lui qui vous relie à votre réseau de solidarité et d'assistance.

BIEN ENTOURÉ

Le savez-vous ? Travaux ménagers, bricolage, livraison des repas, pour vos services à domicile, appelez la centrale d'écoute Présence Verte et nous vous mettons en relation avec une enseigne de services à la personne reconnue.

VOTRE AUTONOMIE

Avec Présence Verte vous avez toujours quelqu'un à vos côtés... Quelqu'un de discret, prêt à vous aider et grâce à qui vous profitez du plaisir d'être chez vous !

Votre réseau de solidarité : des amis, des proches prêts à intervenir

Qui forme votre réseau de solidarité ?

Au moment de vous abonner à Présence Verte, vous choisissez quatre personnes de votre entourage (deux au minimum). Ce sont des voisins, des amis, des membres de votre famille, tous volontaires pour constituer votre réseau de solidarité.

Quel est son rôle ?

Les membres de votre réseau sont prêts à venir chez vous pour vous apporter l'aide dont vous avez besoin, dès que votre interlocuteur de la centrale d'écoute le leur demande. Ils sont appelés selon un ordre prioritaire que vous avez défini en tenant compte de leur emploi du temps et de leur proximité. Si vous en êtes d'accord, ils possèdent un double de vos clés.

Comment ça se passe ?

La personne du réseau de solidarité qui vient chez vous est assistée en direct par votre interlocuteur de la centrale d'écoute grâce à votre transmetteur. Si besoin, l'opérateur fait venir immédiatement le médecin ou les services d'urgence. Le contact entre l'interlocuteur et le membre du réseau est maintenu jusqu'à ce que vous soyez bien en sécurité.



**VIVRE MIEUX AVEC
PRÉSENCE VERTE**

Bon à savoir

Votre installation

Votre transmetteur Présence Verte a été installé par votre conseiller local dans un endroit bien dégagé, éloigné d'une source de chaleur (radiateur, poêle, cuisinière...), de bruit (télévision ou radio) et de projection d'eau (pot de fleurs par exemple). Il faut ni le déplacer, ni le couvrir : c'est la garantie de bien entendre votre interlocuteur !

Les raccordements

Votre transmetteur a été correctement branché sur le réseau électrique par votre conseiller local lors de l'installation... Alors, ne le débranchez pas ! Et si vous souhaitez le changer

de place, prenez contact avec votre conseiller local : c'est son travail ! Votre conseiller a également connecté votre transmetteur au réseau téléphonique sur une prise dédiée ou en position prioritaire par rapport aux autres appareils téléphoniques. C'est la même chose : on ne touche pas !

La maintenance et l'entretien

Seul votre conseiller Présence Verte est habilité à manipuler votre transmetteur. Si vous avez le moindre doute sur son fonctionnement, n'hésitez pas : appelez au 0 825 004 116 (0,15 €/mn).



Nouvelle téléphonie : attention

Les nouveaux opérateurs offrent des abonnements forfaitaires à des prix attractifs. Mais prudence : dans l'état actuel de la technologie, seule une ligne classique France Télécom vous garantit un service de téléassistance optimal.

EN SÉCURITÉ

Pour pouvoir joindre votre réseau de solidarité à tout moment, il est primordial que Présence Verte dispose de ses coordonnées à jour de votre réseau de solidarité : indiquez à votre conseiller local tout changement d'horaires de présence et de numéro de téléphone des membres de votre réseau.

BIEN ENTOURÉ

Vous voulez vous familiariser avec la téléassistance ? N'hésitez pas à appeler la centrale d'écoute chaque mois, par exemple à la date de votre anniversaire ou, pourquoi pas, lors d'une visite d'un membre de votre réseau de solidarité : vous ne nous dérangez jamais !

VOTRE AUTONOMIE

Avec la téléassistance, votre appréhension de la chute ou de l'accident diminue. Résultat, vous continuez librement vos activités chez vous et vivez ainsi comme vous l'entendez !

Présence Verte, toujours à vos côtés

Votre conseiller local près de chez vous

Au sein de l'association locale, il a pris votre abonnement et c'est lui qui vous suit. Vous pouvez toujours l'appeler dans les cas suivants :

- demander un renseignement sur votre matériel, sa maintenance, le suivi de votre abonnement ;
- signaler toute information utile sur votre situation : vous vous absentez, une personne de votre réseau de solidarité déménage ou a un nouveau numéro de téléphone portable, votre code d'accès d'immeuble a changé...

Pour appeler votre conseiller local ?

 **N° Indigo 0 825 004 116**

0,15 € TTC / MN

Isabelle à votre écoute

Isabelle, c'est l'animatrice des abonnés. Elle est toujours disponible et prête à vous écouter, que vous souhaitiez parler de votre expérience, échanger avec d'autres abonnés ou encore participer au journal *L'Oiseau bleu*.

Voici comment la joindre :

- au téléphone : du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h au **02 51 88 78 01**
- par courrier : Isabelle - Présence Verte - Les Mercuriales - 40, rue Jean Jaurès - 93547 BAGNOLET cedex
- par mail : isabelle@presenceverte.fr



L'Oiseau bleu, votre magazine trimestriel

Il est le messenger de Présence Verte.

Quatre fois par an, au rythme des saisons, il vous donne des conseils utiles pour bien profiter de votre abonnement. *L'Oiseau bleu* est aussi un rendez-vous privilégié avec les autres abonnés et diffuse les nouvelles essentielles de votre association locale. Bien sûr, vous êtes invité à y participer... N'hésitez pas à envoyer votre témoignage à Isabelle !



Présence Verte sur le net !

Consultez notre site www.presenceverte.fr pour tout connaître sur votre service de téléassistance.

VIVRE MIEUX AVEC PRÉSENCE VERTE



EN SÉCURITÉ

Quand vous appelez la centrale d'écoute, les informations utiles que vous avez fournies à votre conseiller local apparaissent automatiquement sur l'écran de votre interlocuteur : accès à votre domicile, informations sur votre état de santé, coordonnées de votre médecin, etc. Bien entendu, toutes ces informations restent totalement confidentielles et sont parfaitement sécurisées.

VOTRE AUTONOMIE

Vous êtes un peu gêné financièrement ? Sachez que vous pouvez bénéficier éventuellement d'une aide pour votre abonnement Présence Verte en faisant une demande auprès de services sociaux ou de votre mutuelle. N'hésitez pas à contacter votre conseiller à ce sujet.

BIEN ENTOURÉ

Avoir une vie sociale c'est important. Avec « Les Aînés Ruraux », partenaires de Présence Verte, gardez le contact avec les autres ! Découvrez vite les activités du club de votre région : <http://www.ainesruraux.org>



La téléassistance en questions

Il y a une coupure de courant, qu'est-ce que je fais ?

Vous ne faites rien. Une batterie de secours de plusieurs heures est incluse dans le transmetteur. Vous pouvez éventuellement vérifier la cause de la coupure et dès que l'alimentation est rétablie, vous lancez un appel d'essai avec votre déclencheur. Vous vous assurez ainsi auprès de votre interlocuteur à la centrale d'écoute que tout est rentré dans l'ordre.

Et la nuit, comment ça se passe ?

Présence Verte fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 : les interlocuteurs de la centrale d'écoute se relaient par équipes pour veiller sur vous.

Je prends une douche, je garde le déclencheur sur moi ?

Oui. Votre déclencheur est étanche. La consigne est de le porter en permanence car la salle de bains est hélas une « zone à risque ». Ainsi en cas de chute, vous êtes certain de pouvoir demander de l'aide.

Le cordon du déclencheur s'est cassé, que dois-je faire ?

Vous devez lancer un appel vers la centrale d'écoute depuis le bouton rouge de votre déclencheur pour tester si tout marche bien. Ensuite, vous prévenez votre conseiller Présence Verte qui viendra remplacer le matériel défaillant.

Dans mon jardin, jusqu'à quelle distance fonctionne le matériel ?

Lors de l'installation, votre conseiller Présence Verte procède avec vous à des tests dans votre domicile, extérieurs compris, pour vous montrer jusqu'où votre matériel fonctionne. La portée du déclencheur dépend de différents facteurs comme l'épaisseur des murs, la végétation, etc.

QUAND APPELER QUI ?

- **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**, vous pouvez demander de l'aide en appelant la centrale d'écoute : appuyez sur le bouton de votre déclencheur ou éventuellement le bouton rouge de votre transmetteur.
- Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h, votre animatrice **Isabelle est disponible** au 02 51 88 78 01 pour échanger et évoquer votre quotidien.

 **N° Indigo 0 825 004 116**

0,15 € TTC / MN

